

TEMA A TRATAR:	Comité de Participación Social en Salud			Nº	GDE-GS- (03)
CONVOCADA POR:	Anderson Méndez	PROCESO:	DIRECCION NACIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE		
FECHA DE LA REUNION:	19 Julio 2023	HORA INICIO:	8:10 am	HORA FIN:	10:00 am
LUGAR:	Modalidad Virtual				

PARTICIPANTES		
NOMBRE	CARGO	EMPRESA
MARCELA HURTADO MALAGON	PROFESIONAL EN SALUD.	SO SERVICIOS MEDICOS Y OFTALMOLOGICOS S.A.S
PAULA ANDREA RINCÓN ALVIS	ASISTENTE SERVICIO AL CLIENTE	SO SERVICIOS MEDICOS Y OFTALMOLOGICOS S.A.S
ANDERSON MENDEZ	DIRECTOR NACIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE	SO SERVICIOS MEDICOS Y OFTALMOLOGICOS S.A.S
MARTA ELENA MORENO	DELEGADA USUARIOS – NUEVA EPS	SO SERVICIOS MEDICOS Y OFTALMOLOGICOS S.A.S
MANUEL LOPEZ	REPRESENTANTE – IPS ALQUERIA	SO SERVICIOS MEDICOS Y OFTALMOLOGICOS S.A.S
LIBARDO RAMIREZ	REPRESENTANTE DE NUEVA EPS	SO SERVICIOS MEDICOS Y OFTALMOLOGICOS S.A.S
ROSALBA LARROTA	PRESIDENTE ASOCIACION – IPS ALQUERIA	SO SERVICIOS MEDICOS Y OFTALMOLOGICOS S.A.S
MARIO BARRETO	REPRESENTANTE LEGAL VIVA A 1	SO SERVICIOS MEDICOS Y OFTALMOLOGICOS S.A.S
CARLOS ALBERTO	PRESIDENTE ASOCIACION BOGOTA	SO SERVICIOS MEDICOS Y OFTALMOLOGICOS S.A.S
OLGA LUCIA GARZON	DELEGADA DE CUNDINAMARCA	SO SERVICIOS MEDICOS Y OFTALMOLOGICOS S.A.S
RAFAELINO RODRIGUEZ	PRESIDENTE DE ASOCIACION	SO SERVICIOS MEDICOS Y OFTALMOLOGICOS S.A.S
RAINELDA CIFUENTES	REPRESENTANTE - NUEVA EPS	

(Anexar Firmas)

TEMAS TRATADOS EN LA REUNION

1. Se inicia la reunión siendo las 8:10 am el jefe Anderson Méndez en calidad de director nacional De Servicio Al Cliente da la bienvenida a la parte convocada.
2. Lectura del orden del día liderada por Jefe Anderson.
3. Verificación Quorum
 - Aprobación por parte de los integrantes del Comité.
4. Lectura y aprobación del orden del día.
 - Aprobación por parte de los integrantes del Comité.
5. Varios:
 - El jefe Anderson, quién lidero la reunión dio la bienvenida haciendo la presentación de cada uno de los participantes del comité, agradeciendo la asistencia a la primera reunión.
 - Posteriormente realiza un breve resumen sobre los temas tratados en el comité anterior.

Se finaliza lectura y se procede con el orden del día.

- Principalmente se inició la reunión con la rendición de novedades, observaciones he inquietudes que cada integrante del comité tenía con respecto a la operación.
- Se propone orientación en a la preparación de la conformación del próximo comité.
- El Sr. Manuel López sugirió establecer un limite de tiempo al compromiso del acta anterior.
- La Sra. Marta hace énfasis indica que se debe tener claridad en los parámetros para formalizar la asociación de usuarios, de la misma manera propone que el jefe Anderson lidere una convocatoria para mejorar la calidad del servicio.
- El Sr. Libardo promueve el trabajo en equipo para ajustar la normativa con la asociación.
- La Sra. Reinelda representante de la asociación de Alquería indaga cual es la conformación de usuarios y asociados a la IPS.
- El Sr. Mario pregunta si la IPS SO. Se encuentra certificada
- La Sra. Marta considera que se deben evaluar estrategias para educar al usuario en el acceso a los servicios.
- El Sr. Manuel manifiesta problemas de comunicación con el Call Center.
- La Sra. Derly agradece y felicita a la institución por la implementación del equipo multidiagnostico.

Soluciones;

El jefe Anderson se pronunció frente a la inherencia de cada participante de la siguiente manera;

- la Sra. Marcela Hurtado hizo una retroalimentación en la importancia de revisar las ordenes médicas, en las que se deja la especificación de la prioridad y los controles que le asisten a cada paciente, ya que no se está teniendo en cuenta. De la misma manera mencionó en que se debe generar una cultura al usuario para que comprenda la atención en los tiempos determinados.
- Con respecto a la línea del Call Center el Jefe Anderson confirma los ajustes que se han venido realizando al interior de la línea dejando en claro que se está trabajando para mejorar la comunicación con el usuario en términos de optimizar el tiempo y acceso.
- El Jefe Anderson propone estructurar la parte logística con una definición cercana para la debida convocatoria.
- De acuerdo a las inconformidades con respecto a la prestación del servicio el Jefe supo destacar que existen áreas encargadas para cada proceso, por lo que se debe tener en cuenta que antes de que un caso ingrese a validación con el área a que haya lugar, debe cumplir con todos los requisitos que ha remitido el medico tratante para evitar que se genere un reproceso.
- En respuesta a lo manifestado por el usuario Sr. Mario se responde así; La IPS SO cuenta con verificación en calidad bajo la norma ISO 9001:2015 cumpliendo con los requisitos exigidos de un sistema de gestión de calidad.
- El Jefe Anderson hace un llamado de atención al trabajo integral de cada uno de los participantes en la generación de alternativas para dar alcance a las solicitudes de los usuarios, como lo es la promoción y difusión de los medios de comunicación que tiene la IPS con el usuario; Chat Bot línea del WhatsApp 3022476444, Chat Web, el acceso a través del correo electrónico citasmedicas@sosaludvisual.com, así como el ingreso a la pagina oficial SO Salud Visual – Servicios médicos y oftalmológicos Solicitudes – pide tu cita – diligenciar el formulario de respuesta.
- Por último, el Jefe Anderson comunica que se han hecho contrataciones externas como opción tentativa para la mejora del servicio.

Compromisos:

- Antes del 15 de Agosto llevar a cabo la reunión para elegir Junta directiva de asociación con cada representante.
- Realizar convocatoria de asamblea de la asociación de usuarios.



TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO

CODIGO: GDO-PRO2-FOR1

NOMBRE: ACTA DE REUNIÓN

VERSION: 1

PROCESO: GESTION DOCUMENTAL

PAGINA: 5 de 5

FECHA: 27 de febrero de 2020

6. Se cierra sesión siendo las 10:30 am agradeciendo la participación de las personas convocadas.



TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO

CODIGO: GDO-PRO2-FOR1

NOMBRE: ACTA DE REUNIÓN

VERSION: 1

PROCESO: GESTION DOCUMENTAL

PAGINA: 6 de 5

FECHA: 27 de febrero de 2020